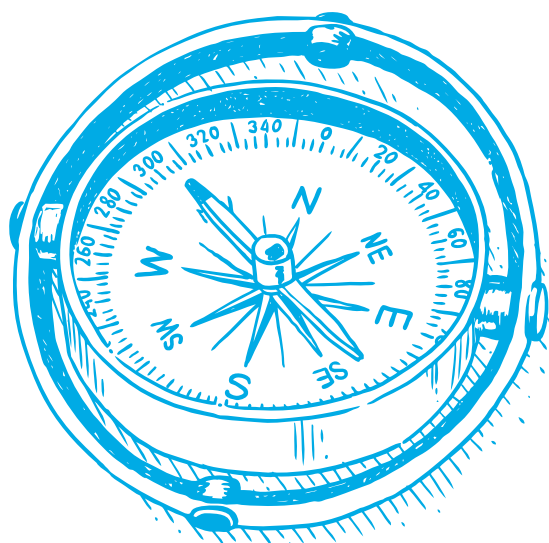


Gedragcode

**GEZOND  
VERSTAND  
GEZOND  
GEWETEN**



# Voorwoord

De Volksbank heeft het manifest opgesteld dat alle collega's van onze bank met elkaar verbindt. Bankieren met de menselijke maat staat bij ons voorop.

De gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' is een nadere uitwerking van het manifest. Je kunt daarin lezen wat we van jou verwachten.

De gedragscode biedt jou handvatten om zelf na te denken wat past bij onze bank. Deze gedragscode bevat kaders waarbinnen je zelf lef kan tonen en je verantwoordelijkheid kan nemen om invulling te geven aan de strategie en aan het optimaliseren van de gedeelde waarde.

*Onze ambitie is het optimaliseren van gedeelde waarde*

Dat betekent dat je een evenwichtige afweging maakt tussen de belangen van onze klanten, medewerkers, aandeelhouders en de maatschappij. Vertrouwen in elkaar en in onze klanten is hierbij ons uitgangspunt. Geeft de gedragscode je onvoldoende handvatten voor jouw situatie, gebruik dan het dilemmastappenplan op pagina 7. Kom je er dan nog niet uit, neem contact op met [compliance@devolksbank.nl](mailto:compliance@devolksbank.nl). Voor bepaalde functies zijn er aanvullende functiespecifieke gedragsregels. Die vind je op iD (intranet).

De bankensector kent de bankierseed. Wij vinden dat belangrijk. Met het afleggen van de bankierseed verklaar je je functie integer uit te zullen oefenen, het klantbelang centraal te stellen en onderwerp je je aan het tuchtrecht. Je bent persoonlijk verantwoordelijk voor het naleven van de sectorbrede gedragsregels die verwerkt zijn in onze gedragscode.

Door bewuste keuzes te maken en dilemma's bespreekbaar te maken ben je in staat jezelf en de organisatie verder te blijven verbeteren. Zo houden we met elkaar het manifest levend. Jij als medewerker bent de menselijke maat.

*Bankieren met de menselijke maat*

*Jeroen Dijst  
Marinka van der Meer  
Maurice Oostendorp  
Mirjam Verhoeven*



# 1. Respect en professioneel gedrag

## Gelijke behandeling voor iedereen

We zijn een bank voor alle mensen. Binnen onze bank werken we vanuit het manifest op een respectvolle manier met elkaar en met anderen samen. Dat wil zeggen open en gelijkwaardig, met de menselijke maat en met oog en waardering voor de ander – ongeacht nationaliteit, cultuur, geloof, sekse, leeftijd en gezondheid. Wij nemen andere mensen serieus en maken geen misbruik van iemands vertrouwen. Wij communiceren op begrijpelijke wijze met elkaar en met anderen; we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.

## Het manifest als uitgangspunt om te bankieren met de menselijke maat

We wegen in ons werk zorgvuldig de belangen van klanten, medewerkers, aandeelhouders en de maatschappij af. Zo kunnen we deze elementen van de gedeelde waarde optimaliseren. Dat we met de menselijke maat bankieren zie je terug in onze adviezen, onze producten, onze diensten en onze voorwaarden:

- We adviseren alleen wat de klant nodig heeft;
- We ontwikkelen alleen nuttige, eenvoudige, veilige en begrijpelijke producten en diensten;
- We voeren producten en diensten met heldere voorwaarden tegen een goede prijs.

We stellen de behoefte van onze klant centraal, dus ken je klant. Dit neemt niet weg dat we kritisch zijn en soms ook nee zeggen. Bijvoorbeeld als een bepaald product niet passend is. In zo'n geval helpen we de klant met alternatieven die beter passen. Uiteraard werken we niet mee aan transacties of opdrachten van klanten of andere relaties die niet passen binnen de wet. Denk bijvoorbeeld aan mogelijke belastingfraude, criminele activiteiten of het handelen met voorwetenschap.

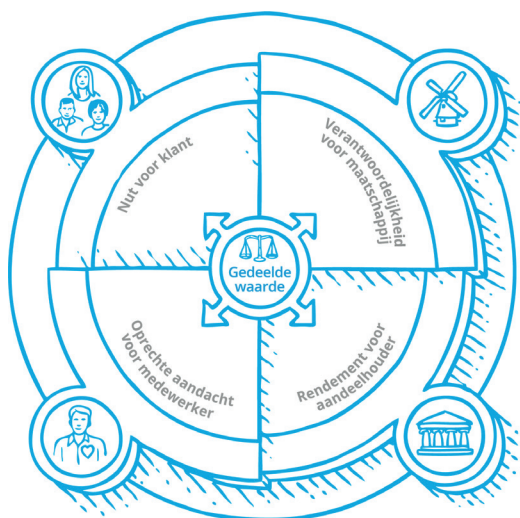
## Betrouwbaarheid voorop

Jouw gedrag is belangrijk voor het vertrouwen dat we in elkaar en dat anderen in onze bank en de financiële sector hebben. Vraag je daarom regelmatig af of jouw gedrag, zowel zakelijk als privé, bijdraagt aan het vertrouwen in onze bank. Wij verwachten van jou dat je eerlijk en oprecht bent en dat je je houdt aan de wet en andere regels. Zo manipuleer je geen (beurs) koersen en werk je niet mee aan corruptie en fraude, op welke manier dan ook. Denk daarbij aan het vervalsen van documenten, het indienen van onjuiste declaraties of omkoping. Ga ook niet in op fraude- of corruptievoorstellen van anderen. Ook maak je je niet schuldig aan diefstal. Je mag van ons verwachten dat we passende maatregelen nemen tegen collega's die zich hier schuldig aan maken.

Wij willen alleen zaken doen met relaties die eenzelfde of vergelijkbare visie op gedeelde waarde en integriteit hebben als wij en naar ons oordeel daar naar handelen.

## Ongewenste omgangsvormen accepteren we niet

Een veilige werkomgeving waarin je je welkom voelt is van groot belang om je werk goed te kunnen doen. Dit betekent dat we elkaar respecteren en er geen ruimte is voor ongewenste omgangsvormen zoals discriminatie, machtsmisbruik of seksuele intimidatie. Ook ongewenste omgangsvormen van klanten accepteren we niet.



## Incidenten meld je altijd

Bij professioneel gedrag hoort het melden van incidenten. Voor het melden van incidenten en misstanden of het vermoeden ervan hebben we een meldpunt. Incidenten willen we namelijk snel oplossen. Als je een incident meldt, mag je van ons verwachten dat we het oppakken om ervan te leren en herhaling te voorkomen. Meld incidenten daarom altijd direct via het meldpunt incidenten. Ook verdachte verzoeken of verdachte opdrachten van bijvoorbeeld klanten meld je zo en bespreek je met je leidinggevende.

We vinden het belangrijk dat je je veilig en welkom voelt. Daarom kan je een (vermoedelijke) misstand ook anoniem melden (via de klokkenluidersregeling) als je dat bijvoorbeeld niet met je leidinggevende wil of kan bespreken.

## Voor eerlijke concurrentie

Wij maken geen afspraken en wisselen geen informatie uit met concurrenten die kunnen leiden tot oneerlijke praktijken of concurrentievervalsing, zoals over prijzen, verdeling van klanten of het boycotten van leveranciers en/of afnemers. Op sommige onderwerpen is het nodig om afspraken te maken met andere partijen. Dat mag zolang ze geen negatieve invloed op de concurrentie kunnen hebben. Als je twijfelt of je bepaalde afspraken mag maken, neem dan contact op met de afdeling Compliance.

## Versta je vak

Wij verwachten van jou dat je jouw kennis en vakbekwaamheid zodanig op peil houdt dat je je werkzaamheden op een goede manier kunt uitvoeren en een verantwoorde risico afweging maakt. Zo draag je eraan bij om onze klanten te helpen en ze financieel weerbaar te maken en te houden.



## 2. Zorgvuldig met informatie en bedrijfsmiddelen

### Informatie deel je, maar niet met iedereen

Naast eigen bedrijfsgegevens beheren we veel vertrouwelijke informatie van onze klanten, relaties en medewerkers. Wij gaan hier altijd zorgvuldig mee om: voorkom dat anderen deze informatie kunnen inzien, horen, kopiëren of beschadigen, als ze daar geen recht toe hebben. Klanten vertrouwen erop dat hun persoonsgegevens en financiële gegevens bij ons in veilige handen zijn. Dit betekent ook dat wij in ons werk geen misbruik maken van informatie die we hebben. Persoonsgegevens van zowel medewerkers als klanten verwerken we alleen als dat mag. We gebruiken deze informatie alleen voor het doel waarvoor we deze hebben ontvangen. We leggen bepaalde informatie (zoals iemands geloof, seksuele geaardheid en lidmaatschap van een vakbond) niet vast, ook niet in gespreksnotities.

Voorkom ook dat je informatie onbewust deelt. Een vertrouwelijk gesprek voer je niet in het openbaar maar op een passende plaats. Weet altijd met wie je van doen hebt, dat je met de juiste persoon communiceert en wees voorzichtig met wat je zegt. Wachtwoorden en toegangscode's behandel je zorgvuldig en houd je geheim. Ga ook zorgvuldig om met je bezoekers: haal ze op bij de receptie, begeleid ze tijdens hun bezoek en zorg ervoor dat ze na het bezoek weer ons pand verlaten.

Vragen van journalisten over onze bank speel je altijd door naar een collega van de afdeling Communicatie. Als je namens de Volksbank een voordracht of een presentatie wilt houden kan je hier ook terecht als je twijfelt of je er bepaalde informatie in kunt verwerken. Voorkom dat je in je communicatie openbare bevestigingsaanbevelingen doet.

### Behandel voorwetenschap op voorgeschreven wijze

Ga zowel zakelijk als privé uiterst zorgvuldig om met alle beschikbare informatie die je uit hoofde van je functie verkrijgt. Je mag vertrouwelijke informatie of

informatie die kwalificeert als voorwetenschap niet misbruiken, zonder toestemming bekend maken of delen met anderen. Soms is het voor je werk noodzakelijk om informatie die kwalificeert als voorwetenschap te delen. Dat mag alleen als je je houdt aan de hiervoor geldende voorschriften.

Als je over meer informatie beschikt dan anderen, mag je die informatie nooit gebruiken om een persoonlijk voordeel (proberen) te behalen. Ook mag je anderen niet tippen, waardoor zij (effecten-)transacties (kunnen) verrichten die jijzelf niet mag verrichten. Je handelt niet met voorwetenschap. Als je over voorwetenschap beschikt of als je een redelijk vermoeden hebt dat een klant of collega handelt met voorwetenschap of (beurs)koersen manipuleert meld dit dan direct via het meldpunt incidenten.

### Zakelijke middelen voor zakelijk gebruik

Gebruik voor je werk alleen door de bank aan jou verstrekte of goedgekeurde bedrijfsmiddelen. Alle bedrijfsmiddelen die we je aanbieden zijn in beginsel alleen voor zakelijk gebruik. Voor de mobiele telefoons met 2 SIM-slots geldt dat je naast het zakelijke abonnement ook een privé SIM-kaart kunt plaatsen in het toestel zodat je bijvoorbeeld je zakelijke informatie via je zakelijke e-mailadres kunt laten lopen en je privé informatie via je privé e-mail. Ga altijd zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen, zoals computers, mobiele telefoons, software, kantoorartikelen en toegangspas. Ga ook zorgvuldig om met het maken en/of declareren van kosten.

Gebruik bedrijfsmiddelen op de voorgeschreven wijze, voor het juiste doel en op een geschikte plaats. Laat bedrijfsmiddelen en vertrouwelijke informatie niet onbeheerd achter. Vernietig vertrouwelijke papieren documenten via de papiercontainers op kantoor en lever oude apparatuur in.

## Internet en e-mail met verstand

Internet is een open netwerk. Dit betekent dat de gegevens die je via internet verspreidt voor veel personen toegankelijk (kunnen) zijn. Zet dus geen bedrijfsgegevens (w.o. klantgegevens) onbeveiligd of zonder toestemming buiten onze bank op internet; zoals via dropbox, social media zoals Whatsapp of Facebook of privé e-mail. Daarvoor gebruik je alleen het zakelijke netwerk. Dat is zeker ook het geval bij projecten met (potentiële) voorwetenschap. Open ook geen vreemde of onverwachte (phishing) e-mails en bijlagen en wees voorzichtig met het downloaden van informatie. Klik nooit op links van dubieuze of onduidelijke herkomst en bezoek geen risicovolle sites die mogelijk malware verspreiden zoals torrentsites en erotische sites. Systemen kunnen bij onzorgvuldig gebruik bijvoorbeeld uitvallen of vertrouwelijke informatie kan op straat komen te liggen. Gebruik je zakelijke e-mail en internet daarom in beginsel alleen voor zakelijke doeleinden. Houd je bij gebruik van internet en e-mail ook altijd aan de wet, de goede zeden, de openbare orde, onze 'richtlijnen voor het gebruik van social media' en ons informatiebeveiligingsbeleid.



## Zuinig omgaan met ons milieu

Wij vinden zorg voor het milieu heel belangrijk. Zo willen wij in 2030 een geheel klimaatneutrale balans hebben. We willen bijdragen aan het beperken van de klimaatverandering en het leefbaar houden van onze planeet. Wij vertrouwen erop dat jij ook bijdraagt aan een beter milieu. Ga bijvoorbeeld zuinig om met papier en energie.

## 3. Privé en zakelijk scheiden

### Voorkom belangenverstremgeling

Houd werk en privé gescheiden en voorkom zelfs de schijn van belangenverstremgeling. Dit geldt bijvoorbeeld voor (privé) beleggingstransacties, de dienstverlening aan onze klanten en voor samenwerking met partners, zoals leveranciers of intermediairs. Zo mag je alleen privé zaken doen met leveranciers van de bank tegen dezelfde voorwaarden die zij ook voor reguliere klanten hanteren. Wees je ervan bewust dat je gedragingen in privé ook gevolgen kunnen hebben voor de reputatie van de Volksbank. Als je toch te maken krijgt met (de schijn van) belangenverstremgeling, meld het dan aan je leidinggevende en neem maatregelen om de nadelige gevolgen daarvan te beperken.

### Zaken voor familie en vrienden draag je over

Voor familie en vrienden doe je in beginsel geen zaken, die draag je over aan een collega. Als er binnen jouw team geen collega is aan wie je het dossier kan overdragen, zorg er dan voor dat jouw werkzaamheden gecontroleerd worden door een collega en leg dit vast, bijvoorbeeld in Klantbeeld. Je collega's bied je geen andere voorwaarden aan bij het afnemen van een product van onze merken dan de voorwaarden die gelden voor reguliere klanten (met uitzondering van officiële personeelscondities).

### Privé niet beleggen in effecten van de Volksbank

Vanuit de verbondenheid met onze missie en ambitie past het niet dat wij als medewerker beleggen in effecten van de Volksbank. Daarom beleg je privé niet in effecten van de Volksbank, zoals obligaties. Zo willen wij duidelijk maken dat de belangen van de klant niet benadeeld kunnen worden door een mogelijk persoonlijk financieel belang van ons en vermijden wij (de schijn van) belangenverstremgeling. Het handelsverbod geldt voor alle effectentransacties waarop je invloed hebt of kunt hebben. Voorbeelden hiervan zijn effectenrekeningen van jezelf, samen met je partner, die van je kinderen, van je eigen BV of rekeningen waarvoor je gemachtigd bent.

### Voorzichtig met relatiegeschenken

Relatiegeschenken mag je - onder voorwaarden - aannemen als blijk van een goede relatie of deelname aan een relatienetwerk. Let hierbij op dat ze jouw onafhankelijkheid nooit mogen beïnvloeden en de geschenken altijd in verhouding staan tot de relatie of de werkzaamheden die je hebt verricht. Kijk bijvoorbeeld kritisch naar het moment waarop je het relatiegeschenk krijgt (net voor, of juist na afloop van een onderhandeling), de waarde van het cadeau en de mogelijke bedoeling van de gever. Kom je in een situatie waarin je twijfelt? Bespreek dit dan met je leidinggevende, zodat jullie samen kunnen bepalen of er een risico op (schijn van) belangenverstremgeling kan ontstaan. Je mag nooit contanten of tegoedbonnen die direct inwisselbaar zijn voor geld in ontvangst nemen.

Deze uitgangspunten gelden ook voor relatiegeschenken die je weggeeft: houd je daarbij aan de regels voor het weggeven van relatiegeschenken die gelden binnen jouw bedrijfsonderdeel.

### Nevenactiviteiten als het kan

Naast je functie bij de Volksbank mag je nevenactiviteiten verrichten, als je hiervoor toestemming hebt van je leidinggevende. Deze beoordeelt of de nevenactiviteit de belangen van onze klanten of onze bank mogelijk schaadt. Volg de afspraken voor het hebben van nevenactiviteiten om (de schijn van) belangenverstremgeling te voorkomen.



# Wat te doen bij een dilemma?

We verwachten dat je handelt binnen de kaders van deze gedragscode. De praktijk is echter niet altijd even zwart-wit: er is vaak niet zomaar één haarscherpe grens van wat wel en niet kan en mag. Om met dit grijze gebied om te kunnen gaan, bieden we je dit stappenplan aan:



## 1. Breng situatie en belanghebbenden in beeld

Omschrijf het dilemma, wie spelen hierin een rol en welke belangen spelen er? Bedenk dat we bankieren met de menselijke maat en werken vanuit klantbehoefte. Kijk bij het in kaart brengen van de belanghebbenden welke impact het dilemma heeft op de vier elementen van de gedeelde waarde: onze klanten, medewerkers, aandeelhouders en de maatschappij.

## 2. Wat zijn de regels of processen?

Kijk of er regels en/of processen zijn beschreven voor deze situatie. Check of ze je kunnen helpen bij je dilemma en durf ze ter discussie te stellen bij je leidinggevende als ze verbeterd kunnen worden.

## 3. Overleg met leidinggevende en collega's

Welke kijk hebben zij op het probleem en welke mogelijke oplossingen zien zij? Wat vinden zij van jouw denkrichting en kunnen ze er nog iets aan toevoegen?

## 4. Zet alle mogelijke oplossingen op een rij inclusief alle plussen en minnen

Bedenk dat het kenmerk van een dilemma is dat je niet altijd iedereen maximaal tevreden kan stellen, maar dat je door alle belangen op een evenwichtige wijze te wegen tot een zo optimaal mogelijke oplossing komt. Neem bij twijfel contact op met [dilemma@devolksbank.nl](mailto:dilemma@devolksbank.nl).

## 5. Neem een beslissing

Beslis op basis van alle informatie welke oplossing je in dit specifieke geval kiest. Toon lef en sta voor je besluit: je kunt het uitleggen en het past bij ons manifest en de bank die we willen zijn.

## 6. Koppel terug

Bespreek na afloop je beslissing met de leidinggevende en collega's. Gebruik het als leermoment.



# Algemene uitgangspunten

Bij de Gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' en bij de aanvullende gedragsregels horen algemene uitgangspunten. Lees deze goed door, want deze gelden ook voor jou. Je vindt deze algemene uitgangspunten bij de aanvullende gedragsregels op iD.

